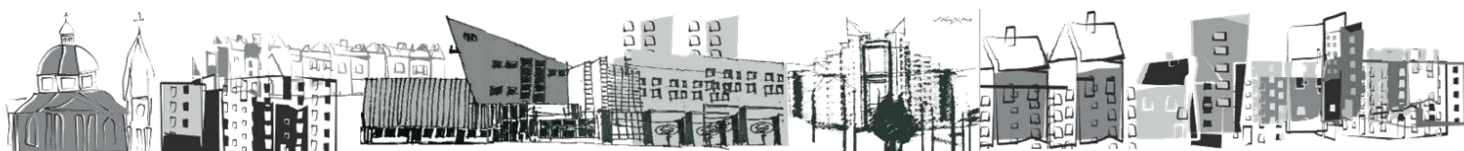

**Sprawozdanie z działalności merytorycznej
Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy
za 2021 rok**

**Dyrektor
Centrum Usług Wspólnych
Miasta Tychy**

mgr Dagmara Gawryszek



Wprowadzenie

W minionym roku, w odpowiedzi na zmieniające się zapotrzebowanie Miasta Tychy na świadczenie obsługi wspólnej jednostkom organizacyjnym Miasta Tychy oraz samorządowym instytucjom kultury; Centrum Usług Wspólnych rozwijało się rozszerzając swoje usługi w zakresie podmiotowym i przedmiotowym.

W roku objętym sprawozdaniem, do obsługi wspólnej włączyliśmy dwie jednostki:

- na podstawie uchwały Rady Miasta Tychy nr XXIII/463/20 z dnia 17 grudnia 2020 roku od lutego 2021 roku rozpoczęliśmy obsługę Dziennego Domu Pomocy Społecznej „Wrzos” w zakresie usług kadrowo-płacowych, prawnych, wsparcia teleinformatycznego, bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz usług rozwojowo-doradczych i operatorskich, natomiast
- zgodnie z uchwałą Rady Miasta Tychy nr XXVIII/564/21z dnia 27 maja 2021 roku od czerwca włączyliśmy nowopowstały Tyski Dom Pomocy Społecznej Dobre Miejsce do obsługi wspólnej w zakresie usług : finansowo - księgowych, kadrowo - płacowych, prawnych, rozwojowo – doradczych i bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

Dodatkowo w II kwartale 2021 roku rozszerzyliśmy wachlarz świadczonych usług dla Tyskiego Zakładu Usług Komunalnych w Tychach o obsługę prawną.

Aktualnie Centrum Usług Wspólnych świadczy usługi 11 jednostkom: zarówno jednostkom budżetowym jak i samorządowym instytucjom kultury, dla których Miasto Tychy jest Organizatorem, w 9 różnych obszarach (tab.1):

Tabela1: Zakres obsługi wspólnej świadczonej przez CUW Tychy na rzecz JOM i IK.

Lp.	Nazwa jednostki	Zakres obsługi wspólnej								
		obsługa finansowo-księgową	obsługa kadrowa	obsługa placowa	obsługa prawna	wsparcie teleinformatyczne	usługi rozwojowo-doradcze	usługi operatorskie	realizacja zam. publ. w sferze teleinform.	usługi bezp. przetwarzania danych osob.
1	AUKSO Orkiestra Kameralna Miasta Tychy (IK)	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	Dzienny Dom Pomocy Społecznej WRZOS (JOM)		X	X	X	X	X	X	X	X
3	Miejska Biblioteka Publiczna w Tychach (IK)	X	X	X	X					
4	Miejskie Centrum Kultury w Tychach (IK)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Muzeum Miejskie w Tychach (IK)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności (JOM)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Teatr Mały w Tychach (IK)	X	X	X	X	X	X	X	X	
8	Tyski Dom Pomocy Społecznej w Kobiórze	X	X	X	X		X			X
9	Tyski Zakład Usług Komunalnych (JOM)				X	X	X	X	X	X
10	Urząd Miasta Tychy (JOM)					X	X	X	X	X
11	Żłobek Miejski w Tychach (JOM)	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Priorytetowe zadania zrealizowane w CUW Tychy w 2021 roku

Świadomi kluczowej roli bezpieczeństwa teleinformatycznego zrealizowaliśmy w 2021 roku szereg zadań zmierzających do zapewnienia optymalnego bezpieczeństwa zarówno w CUW Tychy jak i jednostkach obsługiwanych. Do najważniejszych należy przede wszystkim:

- wdrożenie wydruku centralnego, dzięki czemu możliwe było zastąpienie starych i awaryjnych urządzeń drukujących nowymi, wykorzystującymi nowoczesne technologie. Realizacja zadania pozwoliła na zintegrowanie wszystkich urządzeń drukujących w jednolity system zarządzania wydrukiem, co wpłynęło na zwiększenie dostępności urządzeń w jednostkach objętych obsługą wspólną, poprawę bezpieczeństwa, zapewnienie rozliczalności

wykonywanych wydruków i kserokopii, a także optymalizację ponoszonych nakładów zarówno finansowych jak i organizacyjnych;

- przeprowadzenie audytów bezpieczeństwa informacji w dwóch jednostkach obsługiwanych (Dzienny Dom Pomocy Społecznej „Wrzos” oraz Żłobek Miejski w Tychach), a także wprowadzenie standaryzacji procesu wykonywania audytów bezpieczeństwa informacji, co pozwoli w kolejnych latach na ich systematyczne przeprowadzanie w jednostkach budżetowych objętych obsługą wspólną zgodnie z przyjętą procedurą i wymaganiami prawnymi;
- wykonanie niezbędnej wymiany systemu wspomagającego proces obsługi dodatków mieszkaniowych i energetycznych dla Wydziału Gospodarki Lokalowej odpowiadając tym samym na zmiany w ustawie o dodatkach mieszkaniowych oraz nieprawidłowe funkcjonowaniem poprzedniego systemu informatycznego;
- w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 dla Działania 2.1. Wsparcie rozwoju cyfrowych usług publicznych zrealizowano w Wydziale Geodezji Urzędu Miasta Tychy zadanie „Zwiększenie zdolności instytucjonalnej i skuteczności administracji publicznej poprzez rozbudowę i modernizację referencyjnych baz danych powiatowych rejestrów publicznych” co zaowocowało stworzeniem portalu <http://geodezja.umtychy.pl> umożliwiającego korzystanie z szeregu e- usług;
- w Żłobku Miejskim w Tychach wykonano sieć komputerową i telefonię IP zapewniając tym samym jednostce podniesienie jakości stosowanych rozwiązań teleinformatycznych i poprawę bezpieczeństwa informacji;
- w celu poprawy przejrzystości komunikacji z Mieszkańcami, a także jakości obsługi wspólnej, wdrożono system kolejkowania rozmów przychodzących dla Miejskiego Rzecznika Konsumenta oraz dla help-desku systemu zgłoszeń informatycznych.

W 2021 roku CUW Tychy realizowało działania zmierzające do optymalizacji usług świadczonych jednostkom objętym obsługą wspólną. Dodatkowo ujednolicaliśmy procesy w jednostkach nowoprzyjętych do obsługi wspólnej:

- zrealizowaliśmy zadanie związane ze zmianą sposobu licencjonowania systemów firmy REKORD wykorzystywanych w CUW Tychy poprzez zakup pakietów funkcjonalnych i zastąpienie nimi dotychczasowych aplikacji wchodzących w skład pakietu Ratusz;
- z uwagi na zmieniające się przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych wdrożona została w CUW Tychy, UM Tychy, PZON, ŻM, TDPS w Kobiórze platforma zakupowa, w celu optymalizacji prowadzenia zamówień publicznych oraz udostępniania informacji o ich przebiegu;

- w odpowiedzi na zapotrzebowanie jednostek obsługiwanych, wdrożony został również program wspierający przeprowadzanie i rozliczanie inwentaryzacji, poprzez jej automatyzację. Dzięki temu możliwe stało się prowadzenie inwentaryzacji przy użyciu czytników kodów kreskowych, co w znacznym stopniu ułatwia nie tylko organizację spisu z natury środków trwałych, ale także szybką weryfikację ewentualnych różnic w związku z automatycznym porównaniem przeprowadzonego spisu z natury z prowadzoną ewidencją majątku w programie informatycznym.
- podjęto działania związane z wdrożeniem nowych programów i aktualizacji szeregu programów już wdrożonych, w celu usprawnienia działania jednostek oraz zapewnienia wsparcia serwisowego przez autorów oprogramowania oraz dostosowania programów do zmieniających się przepisów prawa. Działy IT wspierały jednostki obsługiwane przy dostosowywaniu stron www UM Tychy i PZON do wymagań Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, a także aktywnie wpierały wdrożenie nowego programu do ewidencji i zarządzania zbiorami muzealnymi w Muzeum Miejskim w Tychach.

Wypełniając jedno z założeń powstania CUW Tychy, którym była potrzeba konsolidacji zamówień publicznych, z zakresu teleinformatyki, z roku na rok przeprowadzamy coraz więcej postępowań dla jednostek organizacyjnych Miasta Tychy. Poza realizacją zamówień publicznych z zakresu teleinformatyki przeprowadziliśmy wspólnie z zainteresowanymi jednostkami proces wyboru instytucji zarządzającej Pracowniczymi Planami Kapitałowymi, wypełniając tym samym nałożony na pracodawców obowiązek o zawarciu umowy o zarządzanie PPK. W związku z dużą różnorodnością potrzeb w zakresie realizacji zamówień na dostawy i usługi dla Urzędu Miasta Tychy, to właśnie na potrzeby tej jednostki, CUW Tychy wykonał najwięcej postępowań wspólnych.

Tabela 2. Wykaz największych zamówień publicznych realizowanych przez CUW Tychy w 2021 roku

Lp.	Nazwa postępowania	Wartość brutto zamówienia
1	Świadczenie usług telefonii komórkowej i mobilnego internetu wraz z dostawą fabrycznie nowych telefonów komórkowych dla Gminy Miasta Tychy oraz jednostek organizacyjnych przez okres 24 miesięcy	539 518,09
2	Zakup ergonomicznych monitorów dla pracowników UM Tychy w ramach realizacji projektu „Z profilaktyką na TY – eliminowanie zdrowotnych czynników ryzyka w Urzędzie Miasta Tychy”” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020	499 503,00

3	Zakup oprogramowania projektowego wspierającego prace w środowisku CAD/GIS	104 291,70
4	Sukcesywna dostawa materiałów eksploatacyjnych dla wybranych jednostek Gminy Miasta Tychy	102 121,96
5	Zakup i wdrożenie wirtualnej centrali telefonicznej oraz systemu zapowiedzi i kolejowania rozmów	83 640,00

Istotnym aspektem działalności CUW Tychy w realizacji zadań w zakresie wsparcia teleinformatycznego oraz zamówień publicznych w roku 2021 r były zadania związane z wyposażaniem jednostek obsługiwanych, w sprzęt umożliwiający świadczenie pracy zdalnej. Dzięki wykorzystaniu urządzeń mobilnych oraz wyposażeniu pracowników w podpisy elektroniczne (doposażonych zostało 40 użytkowników) jednostki organizacyjne Miasta Tychy mogły funkcjonować w sposób ciągły, zachowując przy tym najwyższe standardy jakościowe obsługi klientów. Podobnie jak w roku ubiegłym posiedzenia Rady Miasta Tychy odbywały się w trybie niestacjonarnym z wykorzystaniem programów Zoom Pro i Rada24, co umożliwiło zarządzanie miastem mimo pandemii.

W ramach optymalizacji procesów przeorganizowana została struktura organizacyjna CUW Tychy poprzez połączenie wieloosobowych stanowisk ds. kadrowych oraz ds. płacowych w Dział kadr i płac oraz stworzenie zespołu ds. administracji i obsługi klienta (ze względu na rosnącą liczbę składników majątkowych wymagających zarządzania). Osiągnięta dzięki temu większa wzajemna zastępowalność pracowników, przyczynia się do zmniejszenia ryzyka przerwania ciągłości działania, co w okresie pandemii stało się jeszcze istotniejszym wyzwaniem. Jednocześnie przeprowadzono szereg czynności, mających na celu uporządkowanie ww. obszarów – jednym z ważniejszych zadań z tego zakresu jest praca nad usprawnianiem procesu rozliczania należności Miejskiej Biblioteki Publicznej.

Plany rozwojowe na 2022 rok

W związku z obowiązkiem wynikającym z Rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności planujemy objęcie obsługą wspólną wybranych jednostek budżetowych Miasta Tychy (DDPS Wrzos, TZUK, PZON, ŻM) w zakresie bezpieczeństwa informacji. W ramach realizacji tego zadania zamierzamy nie tylko świadczyć usługę audytu bezpieczeństwa informacji, ale przede wszystkim aktywnie wspierać jednostki w ustanawianiu i wdrażaniu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

W bieżącym roku przeprowadzimy wdrożenie systemu informatycznego do „obsługi Sygnaliści” dla Urzędu Miasta umożliwiając w ten sposób wypełnienie przez ten podmiot obowiązku nałożonego Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii.

Kontynuując prace zmierzające do stałej poprawy bezpieczeństwa danych będziemy elastycznie alokować środki, na zadania biorąc pod uwagę wielkość przyznawanych, w ciągu roku

środków finansowych. W ramach otrzymanej dotacji planujemy wymianę systemu wspomagającego pracę Wydziału Spraw Obywatelskich oraz kontynuację zadania dotyczącego wdrożenia systemu obsługującego szybkie płatności w trybie pay-by-link. Wprowadzając powyższe rozwiązanie umożliwimy klientom Urzędu Miasta Tychy, dokonywanie szybkich płatności online, w obszarze opłat publicznych, takich jak: wydawanie wniosków, odpisów, dokonywanie opłat z tytułu wydania dowodów osobistych, rejestracji pojazdów, podatku gruntowego, uzyskanie zaświadczeń, itp.